

**PROTOCOLO PARA ORGANIZAÇÕES RELIGIOSAS
E DA SOCIEDADE CIVIL SOBRE ATENDIMENTO E
ACOLHIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
NO ÂMBITO DA PANDEMIA DA COVID-19**

APRESENTAÇÃO

Prezada (o),

O Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, por meio da sua Secretaria Nacional de Proteção Global (SNPG) tem o prazer de apresentar este *Protocolo para Organizações Religiosas e da Sociedade Civil sobre Atendimento e Acolhimento à População em Situação de Rua no Âmbito da Pandemia COVID-19*.

O protocolo estabelece orientações para o atendimento e acolhimento das pessoas em situação de rua, realizados por organizações religiosas e da sociedade civil em razão da pandemia ocasionada pela COVID-19.

Essa pandemia é uma ameaça que alcança todas as pessoas, sem distinção de classe social. No entanto, há grupos mais vulneráveis, como idosos e as pessoas em situação de rua. Para esses o Governo Federal tem empreendido esforços adicionais para minimizar os riscos de contaminação e as consequências sociais dela decorrentes.

O enfrentamento da COVID-19 é um grande desafio para a nação, e a colaboração das organizações religiosas e da sociedade civil assumem um importante papel para atravessarmos esse momento crítico.

O objetivo deste protocolo é orientar as organizações sobre suas possibilidades de participação. São apresentadas ações para garantir à população em situação de rua condições necessárias de alimentação, higiene e segurança, bem como a privacidade e o isolamento nos casos suspeitos e confirmados de contaminação.

Este documento materializa o diálogo mantido pelo Governo Federal com organizações religiosas, da sociedade civil e outros órgãos do poder público sobre os desafios do enfrentamento da Pandemia. Ele deve ser recebido como um guia a ser utilizado neste momento e que se soma às políticas de moradia, devendo ser considerado como parâmetro mínimo de qualidade de oferta.

É importante que leiam as diretrizes apresentadas pela Nota Pública produzida pelo Ministério da Cidadania em 20/03/2020, que apresenta “Medidas de Prevenção ao Coronavírus nas Unidades de Acolhimento Institucional”, utilizada como referência nas orientações aqui apresentadas.

Bom trabalho!

ORIENTAÇÕES PRÁTICAS PARA AS ORGANIZAÇÕES RELIGIOSAS E DA SOCIEDADE CIVIL ATUAREM EM COLABORAÇÃO COM O PODER PÚBLICO NO ATENDIMENTO E AÇOLHIMENTO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA EM ÂMBITO MUNICIPAL NO CONTEXTO DA COVID-19

INICIATIVAS POR PARTE DA SOCIEDADE CIVIL

Contato com o poder público municipal ou do Distrito Federal:

A organização religiosa ou da sociedade civil interessada em atender e acolher pessoas em situação de rua deve entrar em contato com o órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF e verificar quais são as necessidades locais e as possibilidades de auxílio. As ações podem envolver desde doações de itens necessários, até a abertura (cessão) de espaço.

Auxílio por meio da doação de alimentos prontos, pré-cozidos, roupas, roupas de cama e materiais de higiene pessoal:

Verificar, junto ao órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF, os alimentos, roupas, roupas de cama e banho, máscaras de proteção, travesseiros e materiais de higiene pessoal e limpeza mais necessários. A verificação é importante para que as doações não sejam repetidas e todos os itens necessários sejam recebidos.

Apoio com recursos humanos:

A organização religiosa ou organização da sociedade civil que estiver interessada em participar do atendimento à população em situação de rua, especialmente para atuar junto às equipes de abordagem social e nos espaços de atendimento (como CREAS, Centro POP ou unidades a estes referenciadas), devem procurar o órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF para obter orientações locais sobre como integrar tais atendimentos, em acordo, ainda, com as normativas e orientações do Ministério da Cidadania.



Abertura (cessão) de espaço:

Caso a organização religiosa ou organização da sociedade civil deseje participar mediante a abertura e cessão do seu espaço para atendimento e acolhimento das pessoas em situação de rua, deverá obter, junto ao órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF, as orientações locais que possam ser exigidas, em acordo, ainda, com as normativas e orientações do Ministério da Cidadania.

SOBRE O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Fluxos e protocolos para o atendimento:

Profissionais e/ou voluntários das organizações religiosas ou da sociedade civil que estejam integrando o atendimento socioassistencial à população em situação de rua, como serviço de abordagem social ou atendimento no Centro POP, no CREAS ou nas unidades referenciadas, devem seguir os fluxos e protocolos de atendimento estabelecidos localmente pelo órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF.

Apoio na realização da abordagem social:

As organizações religiosas ou da sociedade civil podem apoiar o poder público na realização de abordagem social às pessoas em situação de rua. Essa abordagem deve fornecer informações claras e acessíveis sobre o COVID-19 e as medidas de prevenção e cuidados, além de sensibilizar para o acesso aos serviços de acolhimentos; realizar a entrega de kits de higiene individuais (lenços de papel, álcool em gel, máscaras, lenços umedecidos, etc.) e contribuir na identificação de quem possa estar com sintomas e/ou doente, para orientar e encaminhar aos serviços da saúde.

Espaço para a realização do atendimento:

Visando reduzir aglomerações nos espaços de atendimento, haverá necessidade de que os serviços atuem de maneira descentralizada nos territórios, o que demandará espaços físicos para a realização de atendimentos, para a estruturação de espaços de higienização pessoal e lavação de roupas, por exemplo. Assim, as organizações religiosas ou da sociedade civil que dispuserem de espaços com estrutura de banheiros completos (com chuveiros), tanques ou máquinas para lavar roupas, locais para guarda de pertences, salas amplas e arejadas para atendimentos individuais, podem apoiar o Poder Público mediante a cessão desses espaços. Tal ação deve ser articulada em parceria com o órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF.

Fornecimento de refeições para as pessoas atendidas:

A segurança alimentar inclui acesso à alimentação ou o fornecimento de refeições prontas à população em situação de rua, sobretudo grupos de risco, como idosos, pessoas com deficiência, pessoas com doenças crônicas ou outras questões de saúde. As organizações religiosas ou da sociedade civil podem colaborar com o poder público nessa oferta, de preferência, com a entrega de refeições prontas para o consumo e embaladas em porções individuais (marmitas, kits de lanches, etc.).

Disponibilização de pontos de acesso à água potável:

A organização religiosa ou da sociedade civil pode disponibilizar para as pessoas em situação de rua pontos de acesso à água potável, tanto em suas dependências quanto em locais públicos, como praças e logradouros. Considerando que o poder público também deve organizar essa oferta, é importante o planejamento articulado entre os atores para garantir maior cobertura no território.

Disponibilização de acesso a banheiros e locais para higienização pessoal:

As organizações religiosas ou da sociedade civil podem apoiar o poder público com a disponibilização de banheiros e locais para higienização para as pessoas em situação de rua. Assim, podem abrir suas dependências para uso público, atentando para a necessidade de regular a utilização de modo a não gerar aglomerações e também para a constante limpeza desses espaços. Pode, ainda, colaborar com a locação de banheiros móveis, a serem dispostos em espaços públicos. O uso de banheiros, locais para tomar banho e demais espaços, quando houver necessidade de separação, sugerem-se, se possível, que sejam realizados de acordo com a identidade de gênero de cada pessoa.



SOBRE O LOCAL DO ATENDIMENTO

Materiais necessários para a infraestrutura básica do local de acolhimento:

Devem ser providenciados colchões, roupas de cama, travesseiros, toalhas de banho, banheiros, chuveiros, lavadora de roupas, máscaras, materiais de higiene pessoal, etc. O Poder Público e a organização religiosa ou da sociedade civil podem atuar em conjunto para conseguir esses materiais. A utilização das redes sociais dos municípios e das instituições tem se mostrado eficaz na mobilização social para as doações.

Preparação da infraestrutura básica do local de acolhimento:

Se o local de acolhimento não tiver originariamente a infraestrutura básica necessária, será importante providenciar. Facilitará muito se membros da organização se dispuserem a organizar o local, definindo a função dos espaços (orientados pelo órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF) e realizando as instalações necessárias (chuveiros, geladeiras, freezer, máquinas de lavar, etc.). A adequação do espaço para o acolhimento das pessoas é imprescindível e deve ser feita da melhor forma possível, atendendo as orientações apresentadas pelo órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF.

Organização e disponibilização dos colchões e camas:

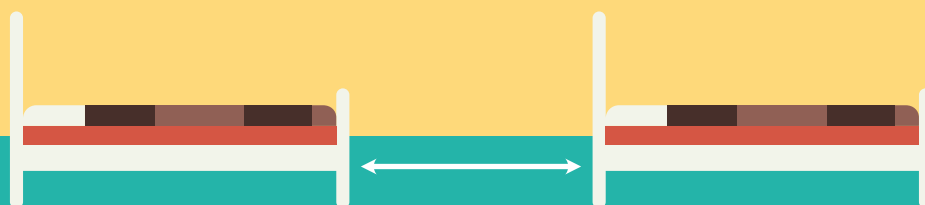
Recomenda-se a distância mínima de 2 (dois) metros entre camas ou colchões, conforme orientação do Ministério da Saúde.

Alimentação a ser ofertada para as pessoas acolhidas:

Recomenda-se o oferecimento de pelo menos três refeições diárias: café da manhã, almoço e jantar. Recomenda-se uma criteriosa avaliação junto aos órgãos de saúde para organizarem a melhor forma de preparar e distribuir os alimentos. Deve-se evitar o uso concomitante de refeitórios ou mesas por grande número de pessoas, e recomenda-se manter a distância mínima de 1 metro, na medida do possível, entre as pessoas e evitar refeições tipo buffet (que facilitam a disseminação do vírus).

Organização e limpeza do local de acolhimento:

Recomenda-se que as pessoas acolhidas se responsabilizem pela limpeza e organização do local de acolhimento, a fim de evitar aglomeração desnecessária de pessoas no local. Quando não for possível, recomenda-se que os voluntários colaborem com a manutenção da limpeza do local de acolhimento. As portas e janelas do espaço devem permanecer abertas para facilitar a circulação de ar e manter o ambiente arejado, desde que isso não comprometa a segurança ou privacidade.



Recomenda-se a disponibilização de dispensadores de álcool em gel em locais de fácil acesso aos acolhidos, para que façam uso sempre que necessário, em especial na entrada da unidade e próximo aos banheiros e locais para dormir. As lixeiras devem ser regularmente esvaziadas, devendo ser dada uma atenção especial quanto ao fechamento dos sacos de lixo e ao esvaziamento adequado do lixo, no caso de lixeiras que contiverem lenços, máscaras e materiais com secreções, como fraldas.

Espaço de higienização no local de acolhimento:

Recomenda-se que os espaços de higienização sejam separados para homens e mulheres, e no caso da população LGBT, se possível de acordo com a identidade de gênero de cada pessoa. O local precisa conter pias para higienização das mãos e realização da higiene básica, bem como chuveiros. Esses locais precisam ser limpos, ao menos, duas vezes por dia, por equipe designada (sugere-se que seja formada pelos próprios acolhidos, com supervisão).

Espaço para lavar roupas e guardar materiais de limpeza:

Recomenda-se a separação de um espaço específico para a lavagem das roupas de cama, toalhas, máscaras e das roupas recebidas e doadas para os acolhidos. A lavagem das roupas deve ser realizada por equipe definida (sugere-se que seja formada pelos próprios acolhidos, com supervisão).

Materiais de higiene pessoal necessários:

Devem ser disponibilizados às pessoas acolhidas os seguintes materiais de higiene pessoal: sabonete, xampu, condicionador, álcool gel, máscara, escova de dente, creme dental e absorvente. Sabonete, escova de dente e máscaras não devem ser compartilhados.

Materiais de limpeza necessários:

Para a limpeza dos espaços devem ser providenciados em quantidade suficiente balde, pano de chão, vassoura, rodo, água sanitária (é melhor que álcool líquido por não ser inflamável) e desinfetante.



SOBRE A SOLICITAÇÃO E RECEBIMENTO DE DOAÇÕES

Recebimento das doações:

Recomenda-se a criação de um grupo responsável pelo recebimento das doações, que deverá cadastrar todos os alimentos, materiais de higiene e limpeza e jogos de entretenimento recebidos. O cadastro é importante para que, se houver outros locais de atendimento e acolhimento no município, possa haver a troca ou compartilhamento dos alimentos, materiais e jogos, quando necessário.

Recebimento dos alimentos prontos e pré-cozidos:

Recomenda-se, após o recebimento e cadastramento dos alimentos, o armazenamento dos mesmos em geladeiras e freezers se estes não forem distribuídos no momento da entrega. Se os alimentos forem entregues pré-cozidos, é necessário que o local de aquecimento esteja localizado fora do local de dormir e convivência dos acolhidos.

Recebimento dos materiais de higiene pessoal:

Recomenda-se, após o recebimento e cadastramento dos materiais de higiene pessoal, a formação de kits com os itens básicos individuais, como sabonete, escova de dente, creme dental e absorventes, no caso das mulheres. Itens como papel higiênico, xampu e condicionador podem ser compartilhados.

Recebimento dos materiais de limpeza:

Recomenda-se, após o recebimento e cadastramento dos materiais de limpeza, que os mesmos sejam armazenados em local de fácil acesso para que os acolhidos possam utilizá-los na limpeza diária das áreas comuns.

Coleta das doações:

Recomenda-se a disponibilidade de voluntários que possam recolher as doações nos pontos de coleta ou diretamente na casa dos doadores. Uma alternativa utilizada por várias organizações é a disponibilização de uma estrutura de drive-thru para estimular as pessoas a entregarem suas doações. Em todo o caso é muito importante estar alerta sobre os cuidados indispensáveis para reduzir os riscos de contaminação.

CONTATO E AÇÕES COM A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Abordagem inicial com as pessoas a serem acolhidas:

Sugere-se que o órgão gestor da política de assistência social do município ou do DF seja a responsável pela abordagem inicial. É recomendada que essa abordagem seja feita em duas etapas: na ETAPA 1 se faz a aferição da temperatura corporal e

se questiona sobre possível existência de sintomas como febre, tosse e dificuldade para respirar. Após essa etapa a pessoa é encaminhada para o local de acolhimento adequado para sua situação. No local de acolhimento, faz-se a ETAPA 2, caracterizada pela triagem que consiste no cadastramento da pessoa e posterior atendimento por parte da equipe da Secretaria Municipal de Saúde. Na ausência de equipe técnica por parte da Secretaria de Saúde municipal, é possível que médicos, enfermeiros ou técnicos de enfermagem voluntários, devidamente registrados, realizem a triagem. Este atendimento a ser realizado por equipe técnica é indispensável para evitar que pessoas sintomáticas sejam acolhidas indevidamente com pessoas assintomáticas.

Higienização dos acolhidos:

Recomenda-se a suspensão ou limitação das saídas do local de acolhimento para atividades externas não essenciais, atendendo à recomendação do Ministério da Saúde de isolamento social. Os acolhidos devem ser orientados a cobrir o nariz e a boca com um lenço de papel quando espirrar ou tossir e jogá-lo no lixo após a utilização. Também deve ser recomendada a necessidade de se evitar tocar olhos, nariz e boca sem que as mãos estejam limpas. Ademais, os acolhidos devem ser orientados a evitar cumprimentos pessoais com aproximação física, como beijos, abraços e apertos de mão. Por fim, os acolhidos devem ser orientados a lavar bem as mãos diversas vezes ao dia (dedos, unhas, punho, palma e dorso) com água e sabão e, de preferência, utilizar toalhas de papel para secá-las. A lavagem das mãos diversas vezes ao dia deve ser incorporada à rotina das unidades, especialmente antes e após as refeições.

Organização e práticas de atividades no local de acolhimento:

Recomenda-se a adoção de práticas de organização cotidiana e rotinas de atividades junto aos usuários, de modo a substituir as atividades externas por opções lúdicas, educativas e de entretenimento e convivência dentro do espaço da unidade. Nesse sentido deve-se planejar atividades estimulantes que sejam desenvolvidas tanto individualmente – de acordo com os interesses e aptidões de cada acolhido – quanto coletivamente (porém sem contato físico), como jogos, leituras, programações interessantes que evitem o ócio e a sensação de isolamento. Dica: É possível preparar jogos com materiais simples como papel, cartolina, cola e materiais recicláveis (devidamente higienizados), assim os acolhidos podem se distrair durante a confecção e na hora de jogar.

Como lidar com fumantes:

Recomenda-se a preparação de um espaço específico para que os fumantes possam continuar fumando.

Acompanhamento dos acolhidos:

Recomenda-se que profissionais da Secretaria Municipal de Saúde façam o acompanhamento diário da saúde dos acolhidos, mediante aferimento de temperatura

todas as manhãs e noites, intervindo imediatamente nos casos de febre alta. Também se sugere que psicólogos municipais ou psicólogos voluntários, acompanhem os acolhidos. Sugere-se que seja previamente articulado com Secretaria Municipal de Saúde a coleta e o transporte oportunos e adequados das amostras para testes diagnósticos, quando houver suspeita de contaminação, e encaminhamento dos usuários para a rede de saúde pública, quando for o caso. As pessoas que fazem parte de grupos de risco, como pessoas idosas, pessoas com deficiência, com diabetes mellitus, doença cardiovascular, problemas respiratórios, tratamento atual ou recente de câncer e com doenças que diminuem a imunidade, etc.; devem receber atenção e cuidado especial por parte dos voluntários.

Acompanhamento de pessoa sintomática:

Nos casos de suspeita de contaminação de algum acolhido, é importante o isolamento do mesmo – com utilização de quarto individual e banheiro diferenciado dos demais, se possível, não devendo o acolhido acessar e utilizar os espaços comuns. O acolhido sintomático deverá utilizar máscara cirúrgica e a comunicação às autoridades de saúde deve ser imediata, para orientação sobre testagem, cuidados específicos e manejo do caso. O vestuário e roupas de cama e de banho de pessoas infectadas ou com suspeita de infecção devem ser lavadas à parte (caso não haja a possibilidade de fazer a lavagem das roupas imediatamente, as mesmas deverão ser armazenadas em sacos de lixo plástico até que seja possível lavar). No caso de haver usuários contaminados ou com suspeita de contaminação, especial atenção deve ser dada em relação ao acondicionamento.

ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA OS VOLUNTÁRIOS

Mobilização dos voluntários:

Recomenda-se que os voluntários tenham menos de 50 anos, sejam saudáveis e assintomáticos e que não morem com pessoas dos grupos de riscos (idosos, portadores de doenças crônicas, etc.). Semelhantemente, sugere-se que sejam mobilizados e organizados em equipes por meio das mídias sociais e grupos de WhatsApp, a fim de evitar aglomerações desnecessárias. Os voluntários devem utilizar EPI's (equipamentos de proteção individual).

Recomendações aos voluntários:

Recomenda-se aos voluntários lavar bem as mãos (dedos, unhas, punho, palma e dorso) com água e sabão, evitando levá-las aos olhos, nariz e boca, e, de preferência, utilizar toalhas de papel para secá-las. A lavagem das mãos - e a utilização de álcool gel quando esta não puder ser realizada - deve ser repetida diversas vezes ao dia, especialmente antes e após a realização de tarefas que impliquem em contato próximo com os atendidos e os acolhidos (como abordagem social, alimentação e higiene dos acolhidos, dentre outros). Os voluntários também devem usar

máscara ou cobrir o nariz e a boca com um lenço de papel quando espirrar ou tossir e, em seguida, descartá-lo no lixo. É necessário evitar tocar olhos, nariz e boca se as mãos não estiverem limpas. Também é importante que a temperatura dos voluntários seja aferida antes do início das atividades e, nos casos de febre, os mesmos não devem estar em contato com os acolhidos e demais voluntários, devendo voltar para casa, ficar em observação e seguir as orientações das autoridades sanitárias a esse respeito. Recomenda-se que os profissionais que tenham chegado de viagem provenientes de locais de caracterizados como áreas de risco devem ficar afastados das unidades de atendimento e de acolhimento e em observação, pelo tempo determinado pelas autoridades sanitárias. Sempre que houver sintomas de gripe, tosse, febre ou dificuldade para respirar, os voluntários não devem comparecer ao serviço. Por fim, durante o contato com o acolhido infectado ou com suspeita de contaminação, os profissionais e voluntários deverão utilizar máscara e outros EPI's indicados pelas autoridades sanitárias, que devem ser retiradas e descartadas logo após o uso. Recomenda-se, ainda, a higienização das mãos imediatamente após os cuidados com pessoas infectadas.



REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em março de 2020.

BRASIL. **Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm Acesse em março de 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, 08 de dezembro de 1993. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm>. Acesso em março de 2020.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) nº 145/2004**. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/resolucoes/2004/Resolucao%20CNAS%20no%20145-%20de%2015%20de%20outubro%20de%202004.pdf Acesso em março de 2020.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional. Básica de Recursos Humanos – NOB. RH/SUAS**. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/comissoes-tematicas/comissao-de-politica/norma-operacional-basica-de-recursos-humanos-do-suas-nob-rh-suas.pdf/download> Acesso em março de 2020.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf Acesso em março de 2020.

MS. Ministério da Saúde. **O que é Coronavírus?** <https://www.saude.gov.br/o-ministro/746-saude-de-a-a-z/46490-novo-coronavirus-o-que-e-causas-sintomas-tratamento-e-prevencao-3> Acesso em março de 2020.

SECRETARIA NACIONAL
DE PROTEÇÃO GLOBAL

MINISTÉRIO DA
MULHER, DA FAMÍLIA E
DOS DIREITOS HUMANOS



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL